



大会 — 第 39 届会议

经济委员会

议程项目 39：国际航空运输的经济监管 — 政策

自上一届大会以来国际航空运输领域重要的监管和行业进展

（由哥伦比亚提交，并获得拉丁美洲民用航空委员会（LACAC）成员国*的支持）

执行摘要

本工作文件报告了将反悔概念纳入哥伦比亚的法规因而在消费者保护方面取得的进展，它有助于国际航空运输的可持续发展。

行动：请大会：

- a) 审查哥伦比亚在消费者保护方面的监管进展，拉丁美洲民用航空委员会成员国正在对此进行评估，以确保将其纳入《客户服务和总体质量》决议，并作为该地区的参考；和
- b) 请国际民航组织在2017年修订关于消费者保护的核心原则时审议这一规定，使该文件能够与时俱进，并回应各国和其他航空利害攸关方的各种需求。

战略目标：	本工作文件涉及战略目标D — 航空运输的经济发展
财务影响：	不适用
参考文件：	《哥伦比亚航空条例》第III部分 A39-WP/4号文件：国际民用航空组织第六次世界范围航空运输会议（ATConf/6）建议的实施情况 2015年7月31日签发的SP 38/1-15/60号国家级信件 A39-WP/8号文件：国际民航组织关于航空运输领域持续政策的综合声明 《大会有效决议》（截至2013年10月4日） 大会A38-14号决议：国际民航组织关于航空运输领域持续政策的综合声明

¹ 西班牙文文本由哥伦比亚提交。

* 阿根廷、阿鲁巴、伯利兹、玻利维亚、巴西、智利、哥伦比亚、哥斯达黎加、多米尼加共和国、厄瓜多尔、萨尔瓦多、危地马拉、洪都拉斯、牙买加、墨西哥、尼加拉瓜、巴拿马、巴拉圭、秘鲁、乌干达和委内瑞拉。

1. 引言

1.1 在 2013 年举行的国际民航组织大会第 38 届会议上，核准了第六次世界范围航空运输会议（ATConf/6）的各项建议。当时，除其他事项外，大会还要求理事会：“在短期内制定一套高级别非限制性的消费者保护核心原则，用于政策指导……”（大会 A38-14 号决议附录 A 第 1 节第 19 段）。

1.2 国际民航组织理事会于 2015 年 6 月 17 日通过了关于消费者保护核心原则的案文，将其作为各国及相关利害攸关方的指导。对此的理解是，这些原则将被当作“活文件”，因而需要予以跟进和监测。

1.3 同样，本组织将继续：a) 宣传和加强对核心原则的认识；和 b) 鼓励各国及相关利害攸关方在其监管做法中遵守或适用这些核心原则，并向国际民航组织提供关于其相关政策、规定或做法方面的反馈，以及在这方面积累的经验和遇到的问题。

2. 讨论

2.1 针对本组织鼓励的良好做法，哥伦比亚希望分享近期与消费者保护制度有关的监管经验。哥伦比亚据此在《航空条例》中纳入了反悔的概念——由于它仅仅涉及退票和退款事项，该条例未对这一概念做出规定。

2.2 何为反悔权？反悔权即从通过非传统的和远程销售方式（如在线销售和呼叫中心）所完成的销售中撤回的权利。对于通过这些销售机制达成的合同，此项权利被视为任何购票者均已同意的一项权利。

2.3 适用反悔权，须满足若干具体条件：

- a) 购票者须在购票交易完成后的四十八（48）小时内行使此项权利；
- b) 此项权利须在航空运输合同预定实施日期前八（8）天或更早的期限内行使。这一要求适用于国内航线。对于国际航线，上述反悔权须在航空运输合同预定实施日期之前十五（15）天或更早的期限内行使。需要明确的是，这些日期为日历日而非工作日；
- c) 反悔权适用于各类票价范围；和
- d) 对于国内机票，航空公司可扣除相当于 6 万（\$60,000.00）比索的金额不予返还给反悔的旅客；对于国际机票，可扣除五十美元（\$50.00 USD）不予返还。无论哪一种扣除，除手续费、税金和管理费外，所扣除的价值不得超过机票票价的百分之十（10%）。

2.4 反悔与退票有什么区别？反悔的概念与退票的概念之间的不同之处在于，前者旨在使旅客得以解除与航空公司达成的合同关系，而这种合同关系可能会给他们造成一些预想不到的损失。在购票时便旨在结成这种关系。另一方面，退票则是在旅客设法取消行程时发生的，例如，提前暂停合同的履行。

2.5 与此类似，两者之间的不同还表现在权利的行使时间上：在反悔的情形中，关于生效的条款是强迫性的，因为反悔要求旅客必须在距购票时间最长 48 小时内通知航空公司，而行使退票权则仅限于行程开始前 24 小时。

2.6 反悔适用于各类票价范围；退票则不适用于促销票价。

3. 结论

3.1 由于核心原则是一份“活文件”，而且已知本组织计划在 2017 年修订这一指南，使核心原则能够与时俱进并确保回应各国和其他航空利害攸关方的需求，同时，鉴于拉丁美洲地区正在评估将其纳入拉丁美洲民用航空委员会《决议汇编》，使其成为一项重要的参考并有助于国际航空运输的可持续发展，因此，请国际民航组织在其监测活动中对这项规定加以审议。

— 完 —